

PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a aquisição de 40 equipamento Headset, para atender as equipes do Call Center.

2 – JUSTIFICATIVA

A CEDAE é uma das grandes empresas de saneamento básico do Brasil e atualmente é objeto de diversos estudos e ações que visam as melhorias quanto a quantidade e qualidade dos seus serviços.

O Call Center da CEDAE encontra-se internalizado em sua estrutura organizacional e necessita atender as normas da NR-17, que versa sobre a utilização desses equipamentos.

A equipe do Call Center é responsável pelo atendimento de reclamações e pedidos tanto da área comercial como da área operacional. Ressalta-se que, além das solicitações de revisões de contas das áreas concedidas, a Cedae presta atendimento a 16 municípios, totalizando aproximadamente a emissão de 120 mil contas mensalmente.

Portanto, a equipe do Call Center requer equipamentos adequados e em bom estado, para o uso contínuo de atendimento.

3- ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Os equipamentos, objeto do presente Termo de Referência, deverão seguir as especificações abaixo detalhadas.

O FORNECEDOR deverá garantir o preço unitário apresentado na proposta comercial que será elaborada.



PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

Por isso, para que a execução deste serviço seja possível, faz-se necessária a aquisição de 40 Headset para atender as equipes do call center.

1. Configuração mínima para Headset

Especificações	
Item	Configuração
Conexão	USB 2.0
Tamanho do Alto Falante	40 mm
Direção de Captação do Microfone	Omnidirecional
Frequência de Resposta	20 Hz a 20 Khz
Impedância	32 ,15%
Sensibilidade	105 dB 3 dB
Microfone Integrado	sim
Acoplamento de Ouvido	Circumaural (over-ear)
Ajuste de Volume no Cabo	sim
Comprimento de Cabo	Aprox. 200 cm
Revestimento de Cabo	pvc
Som estéreo	sim
Função mudo	sim
Tensão de operação	3,0 v

4- CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

As propostas serão julgadas pelo critério de menor preço.

5- TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO:

AQUISIÇÃO:

Forma de fornecimento integral;



PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

- () *Forma de fornecimento parcelada;*
() *Forma de fornecimento contínua.*

6. PRAZO DE ENTREGA DO BEM OU DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os equipamentos deverão ser entregues no prazo de até 10 (dez) dias após a ordem de fornecimento.

7- LOCAL DE ENTREGA DO BEM:

Os equipamentos e acessórios deverão ser entregues na Sede Matriz da CEDAE, localizada na Avenida Presidente Vargas, 2655 - Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ - CEP. 20.210-030. Aos cuidados da Gerência de Gestão Comercial - GGC - 6º andar – Ala Guandu. Em horário comercial das 08h às 17h.

8- CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

8.1 – Os equipamentos serão inspecionados quando da entrega e serão comparados com as especificações do Termo de Referência, podendo ser recusados, caso se verifique, no todo ou em parte, vícios, defeitos e incorreções resultantes da fabricação ou transporte, constatado visualmente ou através de testes.

8.2 – Os equipamentos só serão aceitos após a verificação de todos os componentes fornecidos, de acordo com o especificado no Termo de Referência. Esta verificação deverá ocorrer, preferencialmente, no ato da entrega.

PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

8.3 – Em caso de recusa dos equipamentos, o fornecedor será notificado e deverá promover a retirada e substituição dos mesmos no prazo estabelecido na notificação. Em caso de reincidência de recusa, será caracterizado como descumprimento das obrigações estando a empresa contratada sujeita as penalidades previstas na Legislação vigente;

8.4 – O fornecedor mesmo não sendo o fabricante, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto da aquisição.

8.5 – O aceite dos equipamentos pela contratante, não exclui a responsabilidade civil por vícios de qualidade ou quantidade ou disparidade com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, ou atribuídas pelo fornecedor, verificados posteriormente.

8.6 – Os equipamentos e acessórios deverão ser entregues como novos e embalados nas caixas originais, contendo inclusive os respectivos manuais e as notas-fiscais.

9- PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PRODUTO OU SERVIÇO

Os equipamentos e acessórios deverão possuir serviços de assistência técnica e suporte instalados e disponível no estado do Rio de Janeiro.

Todos os equipamentos e acessórios deverão vir acompanhados de manuais de instalação, quando aplicável.

10 – FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento ocorrerá em 30 (trinta) dias após os recebimentos dos equipamentos e acessórios objeto deste termo de referência.



PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

11- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 - FORNECER dentro do prazo acordado os respectivos produtos relacionados neste termo de referência nos horários estabelecidos pelo CONTRATANTE.

11.2 - Responsabilizar-se integralmente pela qualidade dos produtos fornecidos, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua comercialização.

11.3 - Designar por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Fornecimento, preposto(s) que tenha(m) poder(es) para resolução de possíveis ocorrências durante o fornecimento dos itens contratados.

11.4 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

11.5 - Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação.

12 - AMOSTRA

Deverá ser fornecido uma unidade para confirmação de sua funcionalidade na equipe do Call Center

13- VISITA TÉCNICA



PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

Não aplicável.

14-ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Não aplicável.

15- FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

Para a referida contratação não haverá emissão de termo de contrato.

16- CONDIÇÕES GERAIS

16.1. O participante deverá, obrigatoriamente, informar o fabricante e modelo do material ofertado, devendo este ser de primeira qualidade.

16.2 Os preços propostos deverão corresponder aos praticados pela empresa à data de realização da Compra Direta, englobando todas as despesas relativas ao fornecimento, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, transportes, cargas, descargas, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras, e quaisquer despesas extras e necessárias, não especificadas neste termo de referência, mas julgadas essenciais ao cumprimento do objeto. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerado.



PROC.:
DT. INÍCIO:
FOLHA:
RUBRICA:

16.3.1. Para fins de participação na compra direta, o proponente que NÃO estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá acrescer aos preços que serão propostos no Sistema Eletrônico, o valor correspondente à diferença entre a alíquota de ICMS interna do Estado do Rio de Janeiro e aquela interestadual. No momento da oferta da proposta de preços, esta deverá estar equalizada. No caso de produtos com alíquota diferenciada, será aplicado o percentual prescrito na norma regulamentadora.

16.3.2. A contratada não estabelecida no Estado do Rio de Janeiro ficará responsável pelo recolhimento do diferencial de alíquota do ICMS incidente nas operações interestaduais, nos termos do Artigo 155, Parágrafo 2º, inc. VIII, alínea "b" da CF 1988."

17- ASSINATURAS

Elaborado por:



DAVID CYTRYNBAUM
Matrícula: 0-013051-0

